	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 1 DI 8

INDICE

SEZIONE PRIMA

- Presentazione dell'Azienda
- Principi fondamentali e Diritti dei pazienti

SEZIONE SECONDA

- Prestazioni / servizi erogati

SEZIONE TERZA

- Standard di qualità impegni e programmi

SEZIONE QUARTA

- Meccanismi di tutela e verifica

Ragione sociale: LIFE BRAIN *srl*

Indirizzo: *via Roma 190/A 00012 Guidonia*


Telefono: *0774 345000*

Sito Internet: *www.lifebrain.it/laboratorioguidonia*

E mail: *info@laboratorioanalisiguidonia.it / segreteria@lifebrain.it*

P. IVA: *14996171006*

Codice Fiscale: *02568390583*

	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 2 DI 8

1. SEZIONE PRIMA

PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

Gentile Utente

Il Laboratorio Analisi Guidonia nasce nel 1976 nel comprensorio della ASL RM/G come Laboratorio Analisi Guidonia quale laboratorio accreditato (convenzionato) con il Servizio Sanitario Nazionale.

Da quando è stato realizzato, ha conosciuto una continua crescita nelle dimensioni, nel numero dei pazienti e nella ricerca costante della qualità tecnica e scientifica dei test clinici effettuati.

Guidonia Montecelio è il terzo comune più grande del Lazio per numero di abitanti, la popolazione totale è 89.288 abitanti di cui 50,5 % femmine e 49,5 maschi. La percentuale di cittadini stranieri è di prevalenza rumena.

Nel 2002 Il Laboratorio Analisi Guidonia ha aperto una sezione di Chimica e Tossicologia ad uso giudiziario ed è divenuto il laboratorio di fiducia della Procura della Repubblica presso il Tribunale Ordinario di Tivoli.

È Laboratorio di Ricerca Altamente Qualificato iscritto nell'albo del MIUR (Ministero dell'Istruzione dell'Università e della Ricerca).

Nel corso dell'anno 2010 Il Laboratorio Analisi Guidonia ha ottenuto con delibera l'accreditamento con le ASL RM/G, RM/E ed Asl Rieti per l'esecuzione di accertamenti tossicologici di secondo livello, in ottemperanza alla D.G.R. 332/2009.

Le analisi che non vengono effettuate in sede sono effettuate presso centri esterni scelti dal laboratorio che ne garantisce l'affidabilità.

Nel 2014 il Laboratorio Analisi Guidonia, è stato acquisito dal Gruppo Lifebrain, costituito da un network di laboratori e competenze professionali che percorre l'intera penisola e che conta ormai più di 180 strutture fra laboratori e punti prelievo.

Con delibera Regionale della Lazio n°G18631 a partire da gennaio 2018 è diventato HUB di riferimento del Lazio della Rete Romana Diagnostica.

La concentrazione della fase analitica presso una struttura dedicata avviene per l'esigenza di migliorare l'utilizzo e la gestione delle risorse secondo principi di flessibilità, efficienza e ottimizzazione e conseguire, quindi, un ulteriore miglioramento della qualità delle prestazioni erogate.

A partire dal 25 marzo 2019 il Laboratorio Analisi Guidonia ha cambiato Ragione sociale in LIFE BRAIN S.R.L

MISSION

Il fine istituzionale dei Laboratori è di erogare servizi sanitari a favore della popolazione del proprio territorio, secondo le modalità previste dai piani sanitari nazionali e regionali utilizzando Modelli Organizzativi conformi alle Norme, pertanto la Direzione ha individuato come missione per Lifebrain S.r.l l'erogazione di un servizio volto alla piena soddisfazione del paziente/Utente. Lo strumento principale utile per il raggiungimento di tale missione è il mantenimento di un elevato livello di qualità, garantendo il diritto all'erogazione di una prestazione sanitaria volta all'eccellenza. A tale scopo, il Laboratorio è impegnato da sempre nel miglioramento dei propri servizi, mirando a soddisfare le esigenze e i bisogni dei pazienti in termini di qualità, affidabilità, sicurezza, tempestività, puntualità e flessibilità.

INFORMAZIONE SULLA STRUTTURA

Il laboratorio si sviluppa su tre piani di una palazzina sita in via Roma 190/A a Guidonia Montecelio, accessibile dalla strada principale e da un parcheggio privato retrostante lo stabile.


I clienti possono accedere al primo piano, dove si effettuano le attività di ricezione, accettazione, prelievo e visite, tramite ascensore e scale da via Roma oppure dal parcheggio con scale o rampa.

La sala d'attesa è ampia e confortevole, dispone delle sedie necessarie a garantire il confort dei clienti anche nei momenti di maggior affluenza, nella sala è installato un monitor con un elimina code. Le attività di accettazione avvengono in box dedicati garantendo la privacy dei clienti così come il prelievo che avviene in sale riservate e confortevoli.

Il piano seminterrato ed il secondo piano sono dedicati alle attività analitiche strumentali.

Al secondo piano con accesso riservato c'è il reparto di Tossicologia Forense.



	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 4 DI 8

PRINCIPI FONDAMENTALI E DIRITTI DEI PAZIENTI

Nell'espletamento delle varie attività, l'Organizzazione si è sempre impegnata al rispetto del cittadino come soggetto dal diritto inalienabile alla salute applicando i principi fondamentali e i diritti del paziente. Per perseguire tali obiettivi, l'Organizzazione ha come punti di riferimento i seguenti principi:

- salvaguardare i principi di uguaglianza e di centralità dell'individuo garantendo il diritto all'accesso ai servizi offerti;
- assicurare trasparenza e imparzialità dei percorsi amministrativi e tecnici garantendo al cliente il diritto all'informazione e il diritto al consenso, il quale può accedere a tutte le informazioni che riguardano il suo stato di salute e partecipare alle decisioni che riguardano le prestazioni da effettuare;
- raggiungere efficienza organizzativa ed efficacia tecnica in modo da mettere in pratica il diritto al rispetto di standard di qualità ed il diritto al rispetto del tempo dei pazienti accedendo a servizi sanitari di alta qualità erogati in un periodo di tempo veloce e predeterminato;
- garantire la regolarità e la continuità nell'erogazione dei propri servizi;
- garantire al paziente il diritto di scelta del servizio dando tutte le informazioni necessarie prima di effettuare le prestazioni, le informazioni vengono date attenendosi al diritto di privacy e confidenzialità così come l'effettuazione delle prestazioni richieste;
- garantire la partecipazione del cliente al fine di ottenere informazioni utili per il miglioramento del servizio, l'Azienda effettua indagini per la rilevazione del livello di soddisfazione e della percezione della qualità erogata, contestualmente esercitare il diritto al reclamo e nel caso sia riconosciuto un danno fisico ovvero morale e psicologico la possibilità di applicare il diritto al risarcimento
- aggiornamento delle strumentazioni e delle procedure in modo da applicare al cliente il diritto all'innovazione.
- Formazione continua del personale per garantire al cliente il diritto alla sicurezza e il diritto a evitare sofferenze e dolore non necessari.

SEZIONE SECONDA

Lifebrain S.r.l è in grado di fornire il servizio di esecuzione di tutte le analisi cliniche previste dal Tariffario Nomenclatore Regionale .In particolare è possibile ottenere prestazioni di:


- Chimica clinica (Enzimi, metaboliti, Proteine Specifiche, Farmaci, Droghe d'abuso)
- Immunometria (Ormoni, Marcatori Tumorali, Diagnostica delle Epatiti)
- Immunoenzimatica (Anticorpi e Antigeni di agenti Infettivi, Autoimmunità , allergie, Intolleranze Alimentari)
- Elettroforesi (Capillare per lo studio delle proteine e degli abusi alcolici)
- Ematologia e Coagulazione
- Analisi chimico-fisica e del sedimento urinario
- Microbiologia, Parassitologia,
- Citologia Diagnostica

SERVIZI OFFERTI

Lifebrain srl è in grado di offrire i seguenti servizi:


- ✓ LABORATORIO ANALISI CLINICHE CON SETTORI SPECIALIZZATI DI: EMATOLOGIA E COAGULAZIONE; MICROBIOLOGIA, VIROLOGIA E SIEROLOGIA;
BIOCHIMICA CLINICA E TOSSICOLOGIA;
Direttore Tecnico: Dott.ssa Innocenti Adalgisa
Tel: 0774 345000
Fax: 0774 341095
Email: info@laboratorioanalisiguidonia.it / segreteria@lifebrain.it
- ✓ SERVICE DI LABORATORIO
Responsabile: Dott.ssa Innocenti Adalgisa
Tel: 0774 341680
Fax: 0774 349172
Email: service@lifebrain.it
- ✓ TOSSICOLOGIA FORENSE
Responsabile: Dott.ssa Helen Costanzi
Tel: 3298634374 3298634375
Fax: 0774 346243
- ✓ TOSSICOLOGIA CLINICA E MEDICINA DEL LAVORO
Responsabile: Dott.ssa Helen Costanzi
Tel: 0774 345000
fax:0774 341095
- ✓ BIOLOGIA E GENETICA MOLECOLARE
Responsabile: Dott.ssa Graziella Calugi
Tel: 0774 345000
- ✓ PRESTAZIONI AMBULATORIALI
Visite Specialistiche
- ✓ SERVIZIO TAO
Responsabile : Dott.ssa Francesca Capogreco
- **ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO:**
- ❖ **LABORATORIO ANALISI CLINICHE**
LUNEDI-VENERDI: DALLE 07:00 ALLE 13:00
DALLE 16:00 ALLE 19:00

SABATO: DALLE 07:00 ALLE 12:00
DOMENICA: DALLE 08:00 ALLE 10:00
- ❖ **SERVICE DI LABORATORIO**
LUNEDI-VENERDI: DALLE 08:00 ALLE 18:00
SABATO: DALLE 08:00 ALLE 13:00
- **MODALITA' DI PAGAMENTO:**
 - ✓ CONTANTI
 - ✓ BANCOMAT
 - ✓ CARTA DI CREDITO
 - ✓ ASSEGNO BANCARIO
 - ✓ BONIFICO

	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 6 DI 8

STANDARD DI QUALITÀ IMPEGNI E PROGRAMMI

ACCESSO E ACCOGLIENZA		
<i>FATTORI DI QUALITÀ</i>	<i>INDICATORI DI QUALITÀ</i>	<i>STANDARD DI QUALITÀ</i>
SEGNALETICA	GARANTIRE IDONEA SEGNALETICA INTERNA ED ESTERNA PER AGEVOLARE L'ACCESSO ALLA STRUTTURA E L'ORIENTAMENTO ALL'INTERNO DI ESSA	PRESENZA DI CARTELLI ESTERNI PER L'ACCESSO AL PARCHEGGIO ED ALLA STRUTTURA, PRESENZA DI INDICATORI PER I PERCORSI INTERNI (RECEPTION, BOX ACCETTAZIONE, SALE PRELIEVO, SALA RISTORO E SERVIZI IGIENICI)
ACCESSO	ACCESSI ALLA STRUTTURA PRIVI DI BARRIERE ARCHITETTONICHE	MANTENERE ATTIVI GLI ACCESSI TRAMITE ASCENSORE, SCALE E RAMPA PER AUTOMOBILI
COMFORT	SALA DI ATTESA IDONEA AL FLUSSO DEI CLIENTI	PRESENZA DI NUMERO ADEGUATO DI POSTI A SEDERE, CON SERVIZI IGIENICI ANCHE PER DISABILI DOTATI DEL CONFORT E PULIZIA NECESSARI
RELAZIONI CON IL PERSONALE	CARTELLINI DI IDENTIFICAZIONE DEL PERSONALE	TUTTO IL PERSONALE È IN POSSESSO DEL CARTELLINO IDENTIFICATIVO
CONSULENZA CLINICA	CONSULENZA/INTRERPRETAZIONE CLINICA	È POSSIBILE RICHIEDERE UNA CONSULENZA AL DIRETTORE SANITARIO E AI NOSTRI SPECIALISTI INTERNI
CENTRO TAO	SORVEGLIANZA DEI PAZIENTI ANTICOAGULATI	COMPETENZE SPECIFICHE PERSONALE ADDESTRATO E MOTIVATO
APERTURA AL PUBBLICO	GIORNI DI APERTURA PER EFFETTUARE LE PRESTAZIONI	TUTTI I GIORNI COMPRESA LA DOMENICA ESCLUSO FESTIVITÀ
INFORMAZIONI		
INFORMAZIONI SUI SERVIZI EROGATI	PRESENZA DI PERSONALE AMMINISTRATIVO E PRESENZA DI PERSONALE SANITARIO	È SEMPRE PRESENTE NELL'ORARIO DI APERTURA AL PUBBLICO PERSONALE AMMINISTRATIVO E SANITARIO A DISPOSIZIONE DEI CLIENTI
	DISPONIBILITÀ DI DOCUMENTAZIONE	SONO DISPONIBILI IN SALA D'ATTESA LA CARTA DEI SERVIZI, LA POLITICA DELLA QUALITÀ, L'INFORMATIVA SULLA PRIVACY ED IL MATERIALE INFORMATIVO
	CONSENSO INFORMATO	ACQUISIZIONE DEL CONSENSO INFORMATO PER TUTTE LE ATTIVITÀ CHE LO RICHIEDONO
PRESTAZIONI		
PRENOTAZIONE TELEFONICA	POSSIBILITÀ DI PRENOTAZIONE TELEFONICA	È POSSIBILE PRENOTARE TELEFONICAMENTE GLI ESAMI CHE SI EFFETTUANO SU APPUNTAMENTO (PRELIEVI DOMICILIARI, ARMONY)
	CONSULENZE SPERMIOGRAMMA	RECAPITO TELEFONICO AL NUMERO 0774 345000 r.a. 0774 345000 DAL LUNEDÌ AL VENERDÌ DALLE ORE 08:00 ALLE 18:00, IL SABATO DALLE ORE 08:00 ALLE 13:00

	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 7 DI 8

TEMPI DI ACCETTAZIONE ED EROGAZIONE DELLA PRESTAZIONE RICHIESTA	REGOLARITÀ NELL'ACCETTAZIONE DELLE PRESTAZIONI DA EROGARE	15 MINUTI
	TEMPO DI ATTESA MEDIO FRA L'ACCETTAZIONE E L'ESECUZIONE DEL PRELIEVO	5 MINUTI
MODALITA' DI APPLICAZIONE DELL'ESENZIONE	RICHIESTA CON SSN	PAZIENTI CON CODICE DI ESENZIONE SPECIFICATO SULLA RICHIESTA
REFERTI	CONSEGNA NEI TEMPI PREVISTI	100 % DEI REFERTI CONSEGNATI NEI TEMPI PREVISTI
	TEMPI DI CONSERVAZIONE AGLI ESAMI SVOLTI	COME DA NORMATIVA VIGENTE
	RITIRO REFERTI	RITIRO VIA WEB O PRESSO LA SEGRETERIA
PRIVACY		
TUTELA DEL DIRITTO PRIVACY	ACCETTAZIONE IN BOX RISERVATI A SINGOLO PAZIENTE	CONSEGNA DELL' INFORMATIVA SULLA PRIVACY, ATTIVITA' DI ACCETTAZIONE EFFETTUATA NEI BOX DEDICATI
PARTECIPAZIONE		
GRADIMENTO PRESTAZIONI OFFERTE	RILEVAZIONE DEL GRADO DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE	QUESTIONARI DI SODDISFAZIONE NELLA SALA D'ATTESA, NELLA RECEPTION E NEI BOX DI ACCETTAZIONE
	RECLAMI	MODULO PER RECLAMI SEMPRE PRESENTE IN SALA D'ATTESA, NELLA RECEPTION E NEI BOX DI ACCETTAZIONE


Gli standard vengono verificati attraverso l'analisi statistica annuale delle risposte rilevate attraverso il questionario di soddisfazione, presente in sala d'attesa e distribuito dal personale di segreteria al fine di una costante rilevazione del grado di soddisfacimento del servizio offerto.

In sede di riesame la direzione generale prende atto dell'andamento della soddisfazione dei clienti ed individuare i punti del servizio da rafforzare.

Lifebrain S.r.l garantisce ai suoi clienti:

- ✓ Qualità nel servizio
- ✓ Tutela della riservatezza e rispetto della persona
- ✓ Partecipazione del cliente

Nel contempo c'è l'impegno continuo a migliorare il servizio offerto attraverso l'aggiornamento delle procedure utilizzate, la formazione continua del personale e la rilevazione sistematica del grado di soddisfacimento dei clienti.

	CARTA DEI SERVIZI	REV.1 02/05/2019 PAGINA 8 DI 8

MECCANISMI DI TUTELA E VERIFICA

Lifebrain S.r.l nel garantire i diritti di partecipazione e tutela dei cittadini **favorisce l'accoglimento di reclami e suggerimenti** tramite apposito modulo di reclamo messo a disposizione dal Laboratorio per i clienti.

I reclami sono analizzati dai responsabili dei reparti interessati e condivisi con il Responsabile Gestione Qualità che interfacciandosi con la Direzione Generale definisce le modalità per informare il cliente della risoluzione del reclamo entro 30 giorni .

Tutti i reclami sono registrati da RGQ su apposito registro inserito nel Sistema Gestione Qualità .

➤ **Modalità di presentazione del reclamo**

- Il reclamo puo' essere presentato tramite apposito Modulo presente in segreteria
- Sul sito Web alla voce Customer è disponibile la possibilità da parte di pazienti di indicare reclami e suggerimenti
- Comunicazione tramite mail

Annualmente il Responsabile Gestione Qualità elabora una statistica dei reclami che viene condivisa con la Direzione in occasione del Riesame della Direzione.


Gestione delle criticità :

Nel caso in cui alcune problematiche si ripropongono in piu' segnalazioni e si ripetono nel tempo si provvederà a evidenziare come criticità ricorrenti e sottoporle all'attenzione della Direzione , insieme alle proposte di miglioramento .

LA QUALITA'

Nel perseguimento del miglioramento continuo della qualità LIFE BRAIN S.r.l ha ottenuto la Certificazione di Qualità del proprio sistema di Gestione secondo la Norma UNI EN ISO 9001:2015, l'accreditamento da parte di Accredia secondo la UNI EN ISO 15189:2013 per esami di chimica clinica, immunometria e coagulazione. L'elenco degli esami accreditati è disponibile sul sito www.lifebrain.it/laboratorioguidonia nella sezione "Analisi" Lifebrain S.r.l aderisce ai programmi di Valutazione interna ed esterna di Qualità (CQI e VEQ).

La verifica del rispetto degli standard di qualità viene effettuata con l'analisi statistica dei dati ottenuti dal questionario di soddisfazione, dalle verifiche ispettive da parte di enti terzi e dagli audit interni effettuati secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 15189:2013



Il Rappresentante Legale
Prof. Michael Havel